

Feedback – Nutzen und Hemmnisse beim Einsatz

Sie geben und erhalten ständig Rückmeldungen sowohl auf der Sachebene als auch auf der Beziehungsebene. Diese Rückmeldungen oder "Feedbacks" können verbal und nonverbal erfolgen.

Nonverbales Feedback: Kopfnicken / Kopfschütteln / Lächeln / zu- oder abgewandte Körperhaltung / interessierter oder desinteressierter Gesichtsausdruck / Stirnrunzeln / Blickkontakt oder dem Blickkontakt ausweichen...

Verbales Feedback:

- „ja..., genau..., stimmt..., verstehe..., interessant... "
- als eigene Aussage wiederholen, um zu prüfen, ob das Gesagte auch verstanden wurde = aktives Zuhören
- Ich-Botschaften
- Du-Botschaften
-

Besonders Führungskräfte sollten sich mit dem Thema Feedback intensiv auseinandersetzen und dieses Werkzeug aktiv nutzen: denn Feedback ist nicht nur ein wirkungsvolles Führungsinstrument sondern eine der wichtigsten Führungsaufgaben!

- ⇒ Feedbackgespräche werden tagtäglich geführt, nicht nur in offiziellen Mitarbeitergesprächen; jedes Gespräch enthält auch Feedbackanteile
- ⇒ In der Beziehung zwischen Führungskraft und Mitarbeiter hat Feedback immer auch einen Beurteilungsaspekt ("so sehe ich dich")

Funktionen des Feedbacks

- Feedback initiiert Kommunikation
- Feedback zeigt Interesse und Wertschätzung
- Feedback hilft, sich selbst (Selbstbild <-> Fremdbild) und den anderen besser zu verstehen
- Feedback hilft, die Beziehung zum anderen zu klären
- Feedback steuert Verhalten
- Feedback hilft, zielgerichtet zu arbeiten
- Feedback hilft bei der Fehlersuche
- Feedback fördert persönliche Lernprozesse und die persönliche Entwicklung
- Feedback hilft, Qualität von Entscheidungen zutreffend zu bewerten und zu beurteilen
- Feedback gibt neue Handlungsimpulse
- Feedback ermutigt

Feedback – Nutzen und Hemmnisse beim Einsatz

Voraussetzungen für wirksames Feedback

Der Feedback-Geber ...

- ☺ sagt konkret, was er empfangen und empfunden hat (trennt klar zwischen Wahrnehmung, Vermutung und Gefühl)
- ☺ bezieht sich auf konkretes Verhalten und nicht auf die ganze Person
- ☺ verwendet „ich“ und nicht „man“ oder „du“
- ☺ spricht den Empfänger direkt und möglichst zeitnah an (berücksichtigt dabei jedoch die psychische Verfassung)
- ☺ beschreibt angemessen und gibt Beispiele

Bitte nicht:

- ☹ werten, beurteilen, verurteilen, vermuten, behaupten
- ☹ „falsch“ oder „richtig“ / „gut“ oder „schlecht“
- ☹ „Sie sind ...“ = Zuschreibungen (Die Persönlichkeit kann weder vom Feedback-Geber vollkommen beschrieben noch vom Feedback-Nehmer als Ganzes geändert werden.)
- ☹ „ich würde in so einem Fall ...“

Der Feedback-Nehmer ...

- ☺ stellt Verständnisfragen
- ☺ hört aktiv zu
- ☺ bedankt sich für das Feedback
- ☺ entscheidet selbst, ob er Feedback wünscht (jetzt und von dieser Person)

Bitte nicht:

- ☹ rechtfertigen, verteidigen
- ☹ Erklärungen abgeben
- ☹ „Sonst mache ich es immer anders ...“

Mögliche Hindernisse, Feedback zu nutzen:

Mein Kollege oder ich ...

- ... neigen zu Rechtfertigung
- ... hören nicht gut zu
- ... empfinden die Meinung anderer als unwichtig
- ... haben Angst, Unangenehmes von anderen aufzunehmen
- ... sind sehr vom eigenen „Selbstbild“ überzeugt.

Feedback erfordert ein hohes Maß an Verantwortlichkeit, Offenheit, Ehrlichkeit und Aufrichtigkeit